

Дисциплина: МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта

Специальность: 43.02.10 Туризм

1 курс

Темы для самостоятельной работы:

1. Сущность, состояние и тенденции развития туристской индустрии.
2. Тенденции развития туристского спроса.
3. Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж.
4. Структурная модель туристского продукта.
5. Элементы продукта в расширенном толковании.
6. Основные концепции маркетинга в туристской индустрии.
7. Социально-этническая концепция маркетинга и ее применение в туристской индустрии.
8. Концепция маркетинга взаимоотношений. Клиентоориентированный подход в туристской индустрии.
9. Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж.
10. Психологические процессы влияющие на технологии продаж.
11. Процесс принятия клиентом решения о покупке.
12. Каналы распределения туристского продукта.
13. Методы и формы реализации турпродукта.
14. Электронная коммерция в туризме.
15. Прямой маркетинг.
16. Основные направления подготовки продавца. Управление контактом с клиентом.
17. Технология управления контактом.
18. Приемы воздействия на клиента.
19. Исследование потребностей клиента.
20. Цели презентации. Взаимодействие покупателя и продавца на этапе презентации.
21. Правила и рекомендации проведения презентации.
22. Переговоры о цене.

23. Диагностика ложных возражений.
24. Общие правила работы с возражениями.
25. Сопротивления как источник возражений.
26. Общий алгоритм обработки возражений.
27. Способы и методы обработки возражений.
28. Стимулирование клиента на покупку.
29. Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя.
30. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента.
31. Работа с жалобами и претензиями.
32. Документационное обеспечение продаж турпродукта.
33. Речь как инструмент воздействия на клиента.
34. Рекомендации по ведению телефонных переговоров.